

DAMPAK PENERAPAN KUALITAS LAYANAN DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BUS HARAPAN JAYA TRAYEK TRENGGALEK SURABAYA

Zumrotul Qori`ah

Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Surabaya
Email: zumrotulqorih93@gmail.com

Dr. Parjono, M.Si

Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar dampak kualitas layanan dan tarif terhadap kepuasan pengguna jasa bus Harapan Jaya trayek Trenggalek Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yang berusaha mengetahui dampak kualitas layanan dan tarif terhadap kepuasan pengguna bus Harapan Jaya trayek Trenggalek Surabaya. Populasi penelitian adalah pengguna bus Harapan Jaya dalam kurun waktu 1 bulan yang berjumlah 21.771 penumpang. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditetapkan secara nonprobability sampling dengan teknik sampel insidental. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan bantuan program SPSS (Statistic Program for Social System) For Windows versi 16.0. Skala pengukuran menggunakan skala likert. Hasil analisis data yang diperoleh menunjukkan bahwa kondisi kualitas layanan dan tarif terhadap kepuasan pengguna bus Harapan Jaya tergolong kuat dan baik. Dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna bus secara parsial berpengaruh positif dan signifikan. Dampak tarif terhadap kepuasan pengguna bus secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan. Dampak kualitas layanan dan tarif terhadap kepuasan pengguna bus secara simultan berpengaruh signifikan. Sejauh yang sudah dibaca variabel dan obyek penelitian yang digunakan ini belum pernah ditemukan kesamaan dengan penelitian lain.

Istilah Kunci: Kualitas layanan, Harga, dan Kepuasan Pembelian

Abstract

This study aims to determine how much impact the quality of service and user satisfaction rates towards bus services Harapan Jaya Surabaya route Trenggalek Surabaya. This research is a descriptive research with quantitative approach. Quantitative approaches are trying to find out the impact on the quality of service and user satisfaction rates Harapan Jaya bus route Terri Surabaya. The study population was Harapan Jaya bus users within a period of one month amounted to 21 771 passengers. These samples included 100 respondents assigned nonprobability incidental sampling with sampling techniques. Data analysis techniques use SPSS (Statistics Programme for Social System) For Windows version 16.0. The scale of measurement using a Likert scale. The Conclusion of the data obtained shows that the conditions of service quality and user satisfaction bus fare against the relatively strong Harapan Jaya and good. Impact of service quality on user satisfaction bus partially positive and significant impact. The impact on user satisfaction rates partially significant negative effect. Impact of service quality and user satisfaction rates towards the bus simultaneously significant effect. As far as read variables and object research never used to find samalirity to another research.

Keyterm: Quality of Service, Rates, Service User Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Transportasi mempunyai peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi Indonesia, sebab transportasi menjadi sarana penghubung antara kota satu dengan yang lainnya ataupun negara satu dengan negara lain. Transportasi darat salah satunya bus merupakan alat transportasi yang banyak diminati konsumen, sehingga para pengusaha berkompetisi untuk mengambil peluang

yang ada mulai dari menghadirkan bus untuk pariwisata jarak jauh, angkutan umum hingga pariwisata keliling kota.

Minat konsumen dalam memakai jasa bus sebagai alat transportasi selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya

(<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1413>). Hal ini dimanfaatkan oleh pelaku bisnis untuk mencari keuntungan melalui jasa transportasi bus. Konsumen lebih menyukai transportasi bus karena rute yang

ditawarkan sangatlah banyak, hampir seluruh pelosok Indonesia dapat dijangkau dengan kendaraan bus. Maka dari itu persaingan antar pengusaha transportasi sangatlah ketat. Pengusaha harus dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya untuk terus berada di dunia bisnis transportasi.

Kepuasan konsumen merupakan pertimbangan utama pelaku bisnis transportasi khususnya bus dalam menyediakan jasa. Pengguna jasa akan mengevaluasi apa yang diharapkan sebelumnya dengan yang diterima sudah menikmati jasa yang telah disajikan perusahaan. Dasar tujuan perusahaan transportasi adalah menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Pelanggan akan melihat mulai dari tampilan luar alat transportasi, bagian dalam fasilitas transportasi, hingga merasakan layanan yang diberikan perusahaan transportasi tersebut. Semakin terpenuhinya harapan pelanggan mengenai jasa tersebut, maka akan semakin puas pelanggan terhadap perusahaan. Sebaliknya semakin jauh pemenuhan harapan pelanggan maka konsumen tidak akan merasakan kepuasan. Berdasarkan fakta di lapangan, konsumen memperoleh kepuasan terhadap penggunaan jasa transportasi melalui kualitas layanan yang diberikan perusahaan, fasilitas yang ditawarkan, dan pembebanan tarif.

Kualitas layanan merupakan bagian dari produk perusahaan jasa, yang berfungsi sebagai salah satu kunci penting dalam memberikan jasa transportasi. Kualitas layanan yang baik akan menciptakan kepuasan di mata konsumen. Kepuasan yang dirasakan konsumen timbul dari membandingkan antara kualitas layanan yang diharapkan sebelumnya dengan yang diterima. Jika konsumen benar-benar merasakan kepuasan terhadap suatu layanan maka akan timbul minat untuk memakai kualitas layanan kembali.

Pengguna angkutan bus untuk trayek Trenggalek-Surabaya terus mengalami peningkatan setiap tahunnya (<http://www.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1413>). Sebelum tahun 2002, perusahaan yang bergerak di transportasi bus untuk trayek Trenggalek-Surabaya berjumlah lebih dari 5 perusahaan, namun sesudah tahun 2002 perusahaan yang mampu untuk terus bertahan di bisnis ini tertinggal dua perusahaan PO. Harapan Jaya dan PO. Pelita Indah. Alasan perusahaan dapat terus bertahan hingga saat ini yakni penerapan kualitas layanan dan pembebanan tarif yang sesuai dengan harapan penumpang. PO. Harapan Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi yang telah berdiri pada tahun 1977. Perusahaan telah menerapkan standar kualitas layanan untuk setiap pegawainya, sehingga tidak akan ada kesenjangan antara pelayanan pegawai satu dengan yang lain, hal ini yang menjadikan perusahaan dapat terus bertahan seiring berkembangnya zaman. Kualitas layanan yang diterapkan di perusahaan menjadikan penumpang dijamin kenyamanan dan keselamatan pada setiap perjalanan, sehingga penumpang rela menunggu untuk dapat menikmati perjalanan dengan menggunakan armada bus Harapan Jaya. Dibanding dengan Pelita Indah yang beroperasi pada trayek yang sama, Harapan Jaya lebih banyak memiliki pelanggan, hal ini dikarenakan jumlah jam operasi yang lebih padat dan kualitas yang diunggulkan perusahaan (sumber

:wawancara penumpang). Kualitas layanan yang dipertimbangkan konsumen yakni bukti fisik kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Zeithaml et.al dalam Umar (2003:8)).

Bukti fisik yang berkaitan dengan bidang transportasi yakni fasilitas dalam maupun luar bus. Fasilitas yang lengkap dan terawat akan menciptakan suasana yang nyaman bagi konsumen. Fasilitas juga berfungsi untuk memudahkan konsumen dalam menikmati jasa. Jika konsumen merasakan kenyamanan dan kemudahan dalam menikmati jasa kepuasan akan tercipta dengan sendirinya. Fasilitas yang umum diberikan di perusahaan transportasi khususnya bus yakni pendingin ruangan, media hiburan, ruang merokok dan lain sebagainya. Selain mempertimbangkan kualitas layanan dan fasilitas yang lengkap, pembebanan tarif yang terjangkau juga menjadi penentu kepuasan penggunaan jasa bus.

Kehandalan bertujuan untuk memberikan layanan tepat dan sesuai janji yang diberikan. Hal ini dimaksudkan agar konsumen tidak kecewa terhadap apa yang telah dijanjikan oleh perusahaan sebelumnya. PO. Harapan Jaya menjanjikan kehandalan dalam layanannya. Hal ini ditunjukkan dengan ketepatan pelayanan yang diberikan kepada setiap penumpang sehingga tidak akan terjadi kesalah pahaman antara keinginan konsumen dengan layanan yang diberikan pihak perusahaan. Kehandalan juga ditunjukkan dengan terus menjaga kualitas layanan dan terus meningkatkannya sehingga konsumen akan merasa puas terhadap jasa yang telah diberikan.

Jaminan yang diberikan perusahaan yakni keselamatan dan kenyamanan setiap penumpangnya, hal ini ditunjukkan dengan diberikannya asuransi jasa raharja kepada setiap penumpang yang telah tertera di karcis. Selain itu untuk kenyamanan setiap penumpang ditunjukkan dengan berkendara aman dan sesuai aturan, kenyamanan lain diberikan dengan pengadaan fasilitas hiburan yang dapat menghilangkan kejenuhan selama perjalanan yakni TV dan DVD pada setiap armada bus.

Daya tanggap perusahaan bus Harapan Jaya ditunjukkan melalui kesiapan dalam membantu dan memberikan layanan sehingga konsumen tidak akan merasa di acuhkan. Pemberian bantuan kepada konsumen yakni tentang informasi keberangkatan dan tujuan selanjutnya, menanggapi akan keluhan terhadap apa yang dilanggar oleh awak bus dengan sigap dan sebagainya. Hal ini bertujuan agar penumpang merasa nyaman selama perjalanan dan mudah untuk menggunakan jasa bus Harapan Jaya.

Empati ditunjukkan dengan memberikan perhatian kepada setiap penumpang. Hal ini bertujuan agar penumpang merasa dihargai dan dianggap penting keberadaannya, sehingga antara perusahaan dengan konsumen akan terjadi hubungan saling menghargai. Empati yang dilakukan bus Harapan Jaya yakni bersikap sopan dan ramah selama perjalanan, membawakan barang bagasi dan sebagainya.

Tarif yang terjangkau, dan lebih murah dari pesaing menjadi faktor pertimbangan konsumen untuk memilih memakai jasa transportasi. Konsumen akan

merasa puas jika pengorbanan yang dikeluarkan sebanding ataupun melebihi dengan kualitas dan fasilitas yang dirasakan selama menggunakan jasa. Sehingga konsumen akan sangat merasa puas bila kualitas layanan yang diterima, fasilitas yang dirasakan, dan pengorbanan tarif yang dikeluarkan sesuai atau melebihi dari persepsi sebelumnya.

Tarif yang dibebankan PO. Harapan Jaya bagi penumpang sesuai dengan ketetapan pemerintah perhubungan Nomor PM 31 tahun 2015, yaitu batas atas Rp. 169,-/KM dan batas bawah Rp. 104,-/KM. Perusahaan menetapkan tiga jenis pembebanan tarif yang berbeda dengan pembebanan tarif di perusahaan lain yakni tarif normal, tarif potongan dan tarif khusus. Tarif potongan diberikan untuk penumpang yang menjadi langganan PO. Bus Harapan Jaya, dan untuk tarif khusus diberikan bagi penumpang yang berseragam TNI/POLRI.

Muttaqien (2006) menyimpulkan bahwa secara parsial kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Garuda Indonesia. Nugroho (2009) menyimpulkan bahwa keseluruhan dimensi kualitas layanan yang meliputi fasilitas fisik, kehandalan, responsif, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang bus malam Sedy Mulya. Raditya (2013) menyimpulkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sedangkan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PO Wisata Komodo. Utami (2009) menyimpulkan bahwa variabel tarif berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel kenyamanan dan layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen PT. Solo Central Taxi Surakarta.

Iriyanto (2009) menyimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan kereta Malioboro Ekspres, sementara tarif tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kereta Malioboro Ekspres. Arman (2010) menyimpulkan bahwa harga dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Lion Air Kota Padang. Afukaar (2013) menyimpulkan bahwa konsumen puas terhadap operator bus umum di Ghana.

Yunus dan Budianto (2014) menemukan bahwa semakin baik kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang memakai jasa Buana Travel. Hadioetomo (2009) menemukan semakin baik kualitas layanan yang diberikan pihak toko swalayan maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan. Sofya, dkk (2013) menemukan kepuasan dapat dicapai dengan memberikan fasilitas yang baik dan kualitas layanan yang optimal pada star clean car wash Semarang. Huang (2013) menemukan variabel kepuasan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keseluruhan penggunaan fasilitas jasa di Taiwan

Berdasar hasil wawancara beberapa penumpang yang mendasari untuk menggunakan jasa bus Harapan Jaya yaitu, pertama; armada bus yang sangat banyak sehingga dapat memenuhi kebutuhan transportasi

penumpang pada waktu kapanpun, kedua; reputasi perusahaan bus yang baik yang sudah dikenal penumpang, ketiga; tarif dari perusahaan yang dapat bersaing dengan pesaing sejenis, keempat; fasilitas yang diberikan armada bus yang sangat memadai.

Berdasar latar belakang di atas, akan diteliti keterkaitan antara kualitas layanan, fasilitas jasa dan tarif terhadap kepuasan pelanggan, maka dari itu diambil judul penelitian “Dampak Penerapan Kualitas Layanan, Fasilitas Kendaraan dan Tarif Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Bus Harapan Jaya Trayek Trenggalek-Surabaya”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kondisi variabel kualitas layanan, dan tarif jasa bus Harapan Jaya Trayek Trenggalek-Surabaya?
2. Bagaimanakah dampak penerapan kualitas layanan, dan tarif jasa terhadap kepuasan pengguna jasa baik secara parsial maupun simultan pada bus Harapan Jaya Trayek Trenggalek-Surabaya?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan kondisi variabel kualitas layanan, dan tarif jasa pada pengguna jasa bus Harapan Jaya Trayek Trenggalek-Surabaya
2. Untuk mengetahui dan menganalisis dampak penerapan kualitas layanan, dan tarif jasa terhadap kepuasan penumpang baik secara parsial maupun simultan pada jasa bus Harapan Jaya Trayek Trenggalek-Surabaya

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Kotler dan Keller (2009:65) mendefinisikan “kualitas layanan sebagai setiap tindakan yang ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”. Wood (2009:5) mendefinisikan “kualitas layanan adalah memuaskan pelanggan dan melampaui harapan-harapan dari pelanggan”. Zeithaml dan Bitner (2002) dalam Arief (2007:120) mendefinisikan bahwa “kualitas layanan merupakan penyampaian jasa yang baik atau sangat baik jika dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan.”

Dimensi Kualitas Layanan

Zeithaml et.al dalam Umar (2003:8) mengidentifikasi adanya lima determinan kualitas layanan jasa, yang dapat disarikan sebagai berikut:

1. Kehandalan yakni kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan
2. Daya tanggap yakni respon atau kesiapan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat dan tanggap
3. Jaminan yakni pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan
4. Empati yakni perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan
5. Wujud yakni penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Manfaat Kualitas Layanan

Elhaitammy (1990) dalam Tjiptono (2007:119) menjelaskan manfaat kualitas layanan yang intinya sebagai berikut:

1. Memuaskan pelanggan yang dampaknya pada citra profesional.
2. Meningkatkan loyalitas pelanggan yang menjamin kelangsungan usaha.
3. Meningkatkan penjualan produk dan jasa perusahaan.

Crosby (1979) dalam Tjiptono dan Chandra (2007:116) mengidentifikasi lima manfaat kualitas layanan, yakni “loyalitas pelanggan lebih besar, pangsa pasar lebih besar, harga saham lebih tinggi, harga jual lebih tinggi, dan produktivitas lebih besar”.

Tarif Jasa Transportasi

Adisasmita (2010:117) mendefinisikan “tarif angkutan adalah harga jasa angkutan yang harus dibayar oleh pemilik barang kepada perusahaan angkutan”. Warpani (2002:149) mendefinisikan “tarif sebagai harga jasa angkutan yang harus dibayar oleh pengguna jasa, baik melalui mekanisme perjanjian sewa menyewa, tawar menawar, maupun penetapan pemerintah”. Salim (2008:43) mendefinisikan “biaya sebagai faktor yang menentukan dalam transportasi untuk penetapan tarif, alat kontrol agar dalam pengoperasian mencapai tingkat efektivitas dan efisien”.

Penentuan Tarif Jasa

Salim (2008:54) mengidentifikasi harga jasa angkutan yakni berdasar “faktor berat muatan yang hendak diangkut, jarak, kecepatan muatan, dan jenis muatan”. Zeithaml dan Bitner (2000) dalam sulae (2013:27) menyimpulkan prinsip penetapan harga yang dapat disarikan sebagai berikut:

1. Perusahaan harus mempertimbangkan sejumlah faktor dalam menetapkan harga.
2. Perusahaan tidak harus selalu berupaya mencari profit maksimum melalui penetapan harga maksimum.
3. Para pemasar hendaknya memahami seberapa responsif permintaan terhadap perubahan harga.
4. Berbagai jenis biaya harus dipertimbangkan dalam menetapkan harga.
5. Harga-harga para pesaing akan mempengaruhi tingkat permintaan jasa
6. Berbagai cara variasi penetapan harga.
7. Perusahaan menyesuaikan harganya dengan menggunakan harga psikologis, diskon harga, harga promosi, serta harga bauran produk.

Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi

Kotler dan Keller (2009:138) mendefinisikan bahwa: kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) mendefinisikan “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk dirasakan setelah pemakaiannya”.

Elemen kepuasan konsumen

Nurlinda (2013:3) mengidentifikasi dimensi kepuasan pelanggan yang dapat disarikan antara lain:

1. Konfirmasi harapan, disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kinerja aktual perusahaan.
2. Minat pembelian ulang, dapat ditanyakan apakah pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan lagi.
3. Kesiediaan untuk merekomendasi. Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk jasa kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditinda lanjuti.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti dampak antara variabel bebas kualitas layanan (X_1), dan harga (X_2), dan variabel terikatnya kepuasan pembelian (Y).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa bus Harapan Jaya trayek Trenggalek Surabaya. Jumlah polulasi dalam penelitian adalah 21.771 penumpang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*.

Untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus dari Taro Yamane, (dalam Riduwan, 2012:65) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{21771}{(21771 \times 0,1^2) + 1}$$

Jasi, total sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

No	Jenis uji	Persamaan	Hasil uji			Syarat	Keterangan
1.	Uji Linieritas	$KP = \alpha + \beta_1 KL + \beta_2 T + e_i$	0,000			< 0,05	Terdapat hubungan linier
2.	Uji Multikolinearitas	$KP = \alpha + \beta_1 KL + \beta_2 T + e_i$		Tol	VIF	< 10	Tidak terjadi multikolinearitas
			K	.594	1.682	<10	
			T	.594	1.682	<10	
3.	Uji Normalitas	$KP = \alpha + \beta_1 KL + \beta_2 T + e_i$	99%			Pvalue > 5 %	Nilai residual berdistribusi normal
4.	Uji Heteroskedastisitas	$Res_2 = \alpha + \beta_1 KL + \beta_2 T + e_i$	KL	34%		PValue > 5 %	Tidak terjadi heteroskedastisitas
			T	57%		PValue > 5 %	Tidak terjadi heteroskedastisitas

						as Tisitas
5	Uji F	$KP = \alpha + \beta_1 KL + \beta_2 T + e_i$	0,000		0,0% <5%	Model Fit
6.	Uji t	$KP = \alpha + \beta_1 KL + \beta_2 T + e_i$			B	
			KL	0,0 %	.201	KL berpengaru h terhadap KP
			T	0,0%	-.229	T berpengaru h terhadap KP

a. Hasil Uji Linieritas

Hasil uji terdapat hasil bahwa nilai signifikansi menunjukkan angka 0,000 dan nilai tersebut < 0,005. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang linier antara variabel bebas (kualitas layanan dan tarif) dengan variabel terikat (kepuasan pengguna)

b. Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian multikolinearitas, nilai Tolerance dari variabel kualitas layanan dan tarif sebesar 0,594 atau lebih dari 0,1 artinya tidak terjadi multikolinearitas pada persamaan regresi ini. Hal ini yang sama terjadi jika pengamatan berdasar VIF yaitu sebesar 1,682 atau nilai VIF lebih kecil dari 10, artinya tidak terjadi multikolinearitas pada persamaan regresi ini.

c. Hasil Uji Normalitas

Hasil pengujian diketahui bahwa sebaran data memiliki standart deviasi sebesar 0,987 yang artinya lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa sebaran data berdistribusi normal.

d. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil analisis diketahui X1 memiliki nilai 34% dan X2 57% hasil menunjukkan angka lebih besar dari 5% maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas

e. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji ANOVA atau F test, didapat F hitung adalah 42,222 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi sebesar 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 sehingga model regresi bisa di pakai untuk memprediksi kepuasan pengguna atau dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dan tarif secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

f. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Besar hubungan antara variabel kepuasan pengguna dengan kualitas layanan yang di hitung dengan koefisien korelasi adalah 0,201, sedangkan variabel kepuasan pengguna dengan tarif adalah -.229. Secara teoritis karena korelasi antar kepuasan pengguna dan kualitas layanan lebih besar, maka

variabel kualitas layanan lebih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dibanding variabel tarif.

Persamaan regresi

$$Y = 37,527 + 0,201X_1 - 0,229X_2 + e_i$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengguna

X1 = Kualitas layanan

X2 = Tarif

e_i = error

a) Konstanta sebesar 37,527 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel kualitas layanan dan tarif maka nilai kepuasan pengguna sebesar 37,527. Artinya apabila kualitas dan harga tetap atau tidak mengalami perubahan, maka kepuasan pengguna bus Harapan Jaya akan tetap terjadi karena dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel kualitas layanan dan tarif, seperti promosi dan citra merek.

b) Koefisien regresi X1 sebesar 0,201 menyatakan bahwa setiap peningkatan (karena bertanda +) kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna Bus Harapan Jaya. Koefisien regresi X2 sebesar -.229 menyatakan bahwa setiap penurunan (karena bertanda -) tarif akan meningkatkan kepuasan pengguna Bus Harapan Jaya.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen (kepuasan pengguna). terlihat pada angka sig dari variabel kualitas layanan yang berada jauh di bawah 0,05 (0,000), dan angka sig tarif berada jauh di bawah 0,05 (0,000). Berdasar hal tersebut maka dapat dikatakan bahwa koefisien regresi dari variabel kualitas layanan dan tarif adalah signifikan atau kualitas layanan dan tarif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pembahasan

1. Kondisi kualitas layanan dan tarif terhadap kepuasan pengguna bus Harapan Jaya

Berdasar hasil analisis diketahui bahwa kondisi kualitas layanan pada bus Harapan Jaya yaitu $9844/10500 \times 100\% = 93\%$. Dari hasil perhitungan yang diperoleh prosentase, kondisi kualitas layanan 93% dikategorikan kuat. Kondisi tarif pada bus Harapan Jaya yaitu $4160/4500 \times 100\% = 92\%$. Berdasar dari perhitungan yang diperoleh, 92% dikategorikan kuat. Berdasar prosentase, maka kondisi kualitas layanan dan tarif terhadap kepuasan pengguna bus Harapan Jaya dikategorikan tinggi yang artinya kualitas layanan dan tarif dinyatakan baik dan sesuai dengan harapan penumpang.

Kondisi kualitas layanan yang diberikan PO. Harapan Jaya meliputi, pemberitahuan keberangkatan dan tujuan bus selanjutnya, sikap empati yang ditunjukkan dengan membawakan

barang bawaan penumpang ketika naik ataupun turun bus, ketepatan layanan yang diberikan kepada penumpang yang sesuai harapan, pengadaan fasilitas yang terawat dan nyaman, jaminan keselamatan dan keamanan selama perjalanan, dan pemberian layanan sesuai dengan kebutuhan penumpang.

Kondisi tarif yang dibebankan PO. Harapan Jaya kepada penumpang meliputi, pembebanan tarif yang sesuai dengan jarak tempuh penumpang, kesesuaian tarif dengan layanan yang diberikan, pembebanan tarif yang sesuai dengan naik turunnya harga bahan bakar, pembebanan tarif langganan untuk penumpang yang memiliki kartu langganan, pemberian tarif promo pada hari tertentu, dan yang terakhir terdapat asuransi jiwa pada tarif yang telah dibebankan.

Berdasar kualitas layanan dan tarif yang diberikan PO. Harapan Jaya maka dapat dilihat bahwa kedua variabel bebas tersebut memiliki kondisi yang baik atau dikategorikan tinggi sehingga telah dapat memenuhi harapan penumpang bus Harapan Jaya.

2. Dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada Bus Harapan Jaya

Berdasar hasil analisis diperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna bus Harapan Jaya, sehingga hasil ini membuktikan analisis pertama pada penelitian ini. Hasil ini sesuai dengan Muttaqien (2006) menyimpulkan bahwa secara parsial kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nugroho (2009) menyimpulkan bahwa keseluruhan dimensi kualitas layanan yang meliputi fasilitas fisik, kehandalan, responsif, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Maka dapat disimpulkan semakin baik kualitas layanan yang diberikan PO. Harapan Jaya maka akan meningkat pula kepuasan yang dirasakan pengguna bus Harapan Jaya.

Berdasar hasil uji, dapat diketahui bahwa dari variabel kualitas layanan indikator kehandalan yang memiliki skor tertinggi. Kehandalan yang diberikan Harapan Jaya dinilai penumpang baik, sebab perusahaan menerapkan standart kualitas layanan pada setiap awak bus, sehingga dapat dipastikan penumpang akan mendapatkan layanan yang sesuai dan tidak akan mengalami salah sasaran. Hal ini sesuai dengan teori Wood (2009:5) mendefinisikan "kualitas layanan adalah memuaskan pelanggan dan melampaui harapan-harapan dari pelanggan", Harapan Jaya telah memberikan kualitas layanan lebih dari harapan penumpang sebelumnya.

Kehandalan Harapan Jaya dalam memberikan layanan kepada setiap penumpang ditunjukkan dengan memenuhi kebutuhan penumpang dan memberikan layanan sesuai harapan salah satunya dengan menyediakan jam operasional selama 24 jam, sehingga penumpang menjadikan bus Harapan Jaya

sebagai alat transportasi andalan mereka, maksimal 15 menit armada bus Harapan Jaya berangkat dari terminal Trenggalek maupun Surabaya. Kehandalan tersebut yang menjadikan Harapan Jaya dapat terus berkecimpung di bisnis transportasi selama lebih dari 25 tahun, sementara pesaing sejenisnya telah banyak yang gulung tikar. Elhaitammy (1990) dalam Tjiptono (2007:119) menyebutkan "meningkatkan loyalitas penumpang, dan memuaskan penumpang dapat menjamin kelangsungan usaha".

3. Dampak tarif terhadap kepuasan pengguna pada Bus Harapan Jaya

Berdasar hasil analisis diperoleh hasil bahwa tarif berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna bus Harapan Jaya, sehingga hasil ini membuktikan analisis kedua pada penelitian ini. Hasil ini sesuai dengan Utami (2009) menyimpulkan tarif berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan tidak sesuai dengan hasil dari Maulana (2010) menyimpulkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Maka dapat disimpulkan semakin rendah tarif yang dibebankan akan semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan penumpang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari variabel tarif, indikator yang memiliki skor tertinggi yakni sesuai dengan perjanjian. Hal ini menunjukkan bahwa Harapan Jaya menjamin tidak adanya penyelewengan tarif yang dibebankan kepada penumpang. Penumpang akan dikenakan tarif sesuai jarak tempuh, dimana tarif tersebut telah tertera di bus. Tarif yang diterapkan oleh PO. Harapan Jaya dapat bersaing, perusahaan membebankan tarif yang berbeda dari pesaingnya, sesuai dengan Salim (2008:54) menentukan tarif dengan membandingkan harga pesaing. Sesuai perjanjian juga diterapkan oleh Harapan Jaya untuk pembebanan tarif pada penumpang yang telah menjadi langganan. Hal ini telah tertera di daftar tarif, yakni pelanggan bus Harapan Jaya yang telah memiliki Kartu Langganan akan mendapat potongan sebesar 20%.

Penetapan tarif berdampak langsung terhadap kepuasan yang dirasakan penumpang. Mereka akan membandingkan antara harga yang dibayarkan dengan layanan yang dirasakan. Jika pengorbanan yang dikeluarkan lebih kecil daripada layanan yang dirasakan, maka akan semakin puas terhadap jasa dan kemungkinan besar penumpang akan loyal terhadap perusahaan.

4. Dampak kualitas layanan dan tarif secara simultan terhadap kepuasan pada pengguna Bus Harapan Jaya

Berdasar hasil analisis, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan dan tarif secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap kualitas layanan. Hasil analisis ini menjelaskan bahwa kualitas layanan dan tarif saling berkaitan satu sama lain, sesuai penelitian dari Utami (2009)

menyimpulkan tarif dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penumpang bus akan membandingkan antara tarif yang dikeluarkan dengan layanan yang diterima. Hasil temuan dari beberapa penumpang yang berada di terminal, mereka rela menunggu selama beberapa menit demi untuk dapat naik bus Harapan Jaya, padahal pesaing dari bus Harapan Jaya akan berangkat. Dikarenakan tarif yang dibebankan oleh Harapan Jaya berbeda dari pesaingnya, dan fasilitas serta layanan yang diberikan sangat lengkap dan maksimal. Penumpang akan merasakan kenyamanan selama perjalanan jika dapat merasakan kualitas layanan yang baik dan pembebanan tarif yang berbeda. Wujud diatas adalah salah satu bentuk keterkaitan antara kualitas layanan dan tarif terhadap kepuasan. Jika perusahaan konsisten dengan pemberian kepuasan terhadap penumpang, kemungkinan besar akan beralih dengan kelayakitan penumpang bus Harapan Jaya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan uji hipotesis, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi kualitas layanan (X_1), tarif (X_2) dan kepuasan pengguna jasa (Y) bus Harapan Jaya trayek Trenggalek Surabaya tergolong kuat.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna bus Harapan Jaya Trayek Trenggalek Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 7,958 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,201.
3. Tarif berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pengguna bus Harapan Jaya Trayek Trenggalek Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar 8,611 dengan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan koefisien regresi mempunyai nilai negatif sebesar -0,229
4. Kualitas layanan dan tarif secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna bus Harapan Jaya Trayek Trenggalek Surabaya. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji F menunjukkan F_{hitung} sebesar 42,222 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 2,36, yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan karena F_{sig} sebesar 0,000 > 0,05

Saran

1. PO. Harapan Jaya perlu memperhatikan indikator empati bagi para awak armada bus, karena memiliki skor rerata paling rendah pada dimensi kualitas layanan. Misalnya dengan awak bus yang siap membantu membawakan barang bagasi penumpang ketika naik maupun turun bus.

2. Bagi penulis selanjutnya di harapkan meneliti variabel terikat loyalitas, dikarenakan sebagian besar penumpang bus Harapan Jaya memiliki frekuensi penggunaan jasa dalam sebulan yakni minimal 1 kali pemakaian sehingga penumpang tersebut dapat dikatakan loyal.
3. Bagi penulis yang akan meneliti obyek Harapan Jaya, disarankan menambah variabel bebas yang lain yang menjadi pertimbangan konsumen untuk memilih jasa transportasi bus Harapan Jaya

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Raharjo. 2010. Dasar Dasar Ekonomi Transportasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Afukaar et.al.2013. Passenger's Satisfaction With Public Bus Transport Services In Ghana: A Case Study Of Kumasi-Accra Route.Vol8/2 (<http://e-resources.perpusnas.go.id/library.php?id=00001>)
- Aji, Wahyu Kartika. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien. (<https://core.ac.uk/download/files/379/11728785.pdf>)
- Apriani, Munica. 2010. Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan (Studi Pada Konsumen Jasa Pelayanan Cuci Sepeda Motor Dan Mobil Star Clean Di Semarang). (<http://eprints.undip.ac.id/29246/1/Skripsi002.pdf>)
- Arief. 2002. Pemasaran Jasa Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arman, Heru Maulana. 2010. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen: Studi Pada Perusahaan Lion Air Padang. (<http://repo.unand.ac.id/id/eprint/2011>)
- Gaspersz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2001. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadioetomo. 2009. Analisis Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya terhadap Behavioral Intention. (<http://repository.upnyk.ac.id/1829/1/HADI%5B2%5D.pdf>)
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2001. Operation Management. New Jersey: Prentice Hall.
- Huang et al.2013. The influence of public facilities and environmental quality on residential satisfaction in Taiwan:Differences in neighborhood environment.

- Iriyanto, Handayani. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Cepat Malioboro Ekspres. (<http://ejurnal.stiedharmaputrasmg.ac.id/index.php/JEMA/article/download/148/125>)
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Edisi Sembilan Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- . 2009. Manajemen Pemasaran Edisi Tiga Belas Jilid II. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lupiyoadi rambat dan hamdani. 2006. Manajemen pemasaran jasa. Jakarta. Salemba empat.
- Nugroho, Wahyu. 2009. Analisis persepsi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen pengguna bus malam cepat sedya mulya (<https://digilib.uns.ac.id>)
- Nurlinda. 2013. Pengaruh Customer Satisfaction Strategy Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen. (http://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-2218-R_A_Nurlinda.pdf)
- Raditya, Dimas. 2013. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Po. Wisata Komodo Denpasar. (<http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/viewFile/712/654>)
- Rahmadiano, Kurniawan. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. (http://web.usm.my/aamj/14.2.2009/aamj_14.2.5.pdf)
- Riduwan. 2012. Belajar Mudah Penelitian. Bandung: ALFABETA cv
- Salim Abbas. 2008. Manajemen Transportasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Santosa, Purbayu. 2005. Analisis Statistik Dengan Microsoft Excel dan SPSS. Yogyakarta: ANDI
- Sarwono, Jonathan. 2005. Teori dan Praktik Riset Pemasaran dengan SPSS. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Simamora, Bilson. 2004. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Sofyan, dkk. 2013. Pengaruh Fasilitas ,Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen sebaga intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. (<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=74815&val=4721>)
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA cv
- . 2014. Statistika Untuk Penelitian. Bandung: ALFABETA cv
- Sulae. 2013. Pengaruh Harga Dan Desain Terhadap Keputusan Konsumen Sulaman Karawo Di Aneka Karawo Inn . (<http://eprints.ung.ac.id/3882/5/2013-1-61201-931411240-bab2-27072013120203.pdf>)
- Tjiptono dan Chandra. 2007. Service Quality Satisfaction. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Diana. 2003. Total Quality Manajemen. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Warpani, Suwardjoko P. 2002. Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bandung:ITB
- Wood, Ivonne. 2009. Layanan Pelanggan. Yogyakarta: Graha ilmu.
- Woodward, Frank H. 1986. Manajemen Transport. Jakarta: PT. Bina Print.